

Канд. екон. наук Ставицька А. В.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

**ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОСТИННОСТІ
В УМОВАХ КРИЗОВИХ ЯВИЩ**

Ситуація на готельному ринку України дійсно піддається впливу військових дій, особливо в регіонах, де конфлікт активний або спалахує. Ось деякі фактори, які можуть вплинути на зменшення пропозиції готелів у зоні конфлікту [1]:

1. **Безпека:** готелі можуть припиняти свою діяльність або обмежувати свою роботу через загрозу безпеки для гостей і персоналу. Зменшення туристичного потоку і ризик можливого обстрілу чи інших актів насильства може призвести до того, що готелі взагалі будуть вимушені не продовжувати свою роботу.

2. **Брак попиту:** військові дії можуть спричинити зменшення туристичного потоку в зоні конфлікту. Люди можуть уникати подорожей в регіони, де є загроза конфлікту, через страх і небезпеку.

3. **Технічні проблеми:** обстріли та військові дії можуть призвести до пошкодження інфраструктури, у тому числі й готелів. Це може призвести до тимчасового або навіть постійного закриття готелів через неможливість забезпечити безпечно і комфортно перебування гостей.

4. **Економічні обставини:** військові конфлікти часто мають серйозний вплив на економіку регіону. Зменшення попиту на готельні послуги може бути спричинене не лише безпосередньою загрозою безпеці, але й загальним погіршенням економічної ситуації в регіоні.

Загалом, військові дії мають серйозний вплив на готельний ринок, призводячи до зменшення пропозиції та зміни у вимогах до безпеки і ризику для бізнесу.

Стан готельного ринку в Україні сьогодні дійсно залежить від регіону, особливо у зоні конфлікту. У західних областях України, таких як Івано-Франківська, Львівська, Тернопільська і Закарпатська, готельний ринок може мати кращу ситуацію через те, що ці регіони віддалені від місць активних бойових дій. Однак, відносно спокійна ситуація в цих областях може бути досить умовною, і вплив військових конфліктів на туристичний сектор може

відчуватися через загальну економічну нестабільність та зменшення туристичного попиту в країні. Також варто враховувати, що будь-яка економічна або політична нестабільність може вплинути на ситуацію на готельному ринку, незалежно від регіону [2].

Так, готелі, які залишалися відкритими під час військових конфліктів або інших кризових ситуацій, дійсно стикалися з безпрецедентними викликами і змушені були адаптуватися до нових умов. Необхідно було забезпечити безпеку гостей і персоналу, зберігаючи при цьому рівень сервісу, який вони очікували. Для цього можуть використовуватися різноманітні заходи, такі як посилення контролю за безпекою, інструктаж персоналу щодо дій в екстрених ситуаціях, інвестиції в системи безпеки тощо [3]. Крім того, багато готелів також займалися волонтерською діяльністю, надаючи допомогу переселенцям, надаючи укриття або надаючи гуманітарну допомогу. Це вимагало мобілізації ресурсів і зусиль як з боку керівництва готелю, так і з боку персоналу.

У таких умовах керівництво готелю мусило бути гнучким і творчим, шукаючи способи пристосувати свою діяльність до нових обставин і водночас відповідати потребам гостей, персоналу та спільноти загалом.

Так, створення гібридних номерів у готелях – це один із способів, яким готелі можуть адаптуватися до змінних потреб гостей та сучасних тенденцій. Гібридні номери створюються таким чином, щоб поєднувати комфорт готельного проживання з можливістю роботи або відпочинку у зручному робочому просторі, оснащеному необхідною технікою [4].

Цей формат може бути особливо привабливим для бізнес-туристів або осіб, які подорожують в інформаційних цілях і потребують робочого простору протягом свого перебування у готелі. Такі номери можуть бути оснащені робочим столом, зручними кріслами, високошвидкісним інтернетом та іншими технічними засобами, що дозволяють працювати в комфортних умовах [4].

Створення гібридних номерів дозволяє готелям привернути нову аудиторію та задовольнити потреби сучасного мандрівника, який може шукати зручності для роботи під час подорожі. Це ще один спосіб, яким готелі можуть інноваційно реагувати на зміни в гостинній індустрії та впроваджувати нові сервіси, щоб забезпечити максимальний комфорт своїм гостям.

Отже, сучасний готельний бізнес, особливо в умовах війни чи інших кризових ситуацій в країні, стає вразливим і потребує пристосування до нових умов. Війна на території держави може вплинути на функціонування готельного господарства і спричинити негативні процеси, такі як зменшення туристичного попиту, збитки внаслідок пошкоджень і втрати репутації країни в міжнародних туристичних ринках. Зміни в готельному бізнесі під час або після конфлікту можуть включати такі тенденції:

1. Переорієнтація на внутрішній ринок, що дозволить готелям звернутися до внутрішнього ринку туризму, спрямовуючи зусилля на приваблення місцевих туристів та бізнес-подорожі, оскільки зовнішній туристичний попит може бути обмежений через військові дії або негативне сприйняття країни з боку міжнародної спільноти.

2. Реорганізація бізнес-процесів, за якою готелі можуть переглянути свою стратегію, фокусуючись на зменшенні витрат, оптимізації персоналу та інвестиціях у безпеку інфраструктури.

3. Розвиток нових продуктів та послуг, які нададуть можливість готелям шукати нові способи привернення гостей, включаючи розробку спеціальних турів, пакетів для відпочинку, конференцій та інших подій, які відповідають новим викликам й потребам клієнтів.

4. Активна співпраця з місцевою спільнотою, що надасть можливість готелям взяти на себе соціальну відповідальність і здійснювати діяльність, спрямовану на підтримку місцевого населення, переселенців та потерпілих від конфлікту.

Таким чином, ці тенденції зможуть допомогти готельному бізнесу пристосуватися до нових реалій та вижити в умовах кризових явищ.

Список використаних джерел:

1. Встояти під час війни: як працюють готелі України. Commercial Property. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/vstoyati-pid-chas-viyni-yak-pratsyuyut-goteli-ukraini>.
2. Лілія Івашина Воєнний стан: особливості організації готельно-ресторанного бізнесу на Черкащині. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2022. № 2 (6). URL: <https://www.journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/51>.
3. Герасимлюк М.В., Полівода О.А. Роль запровадження інновацій в діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства у подоланні наслідків коронавірусної кризи. *Причорноморські економічні студії*. 2020. Вип. 58-1. С. 113–119.
4. Марусей Т.В. Особливості функціонування готелів в Україні в умовах воєнного стану. *Агросвіт*. 2023. № 12. С. 37-41.